

**PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN
MEREK (Studi Kasus Restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen



Oleh :

DIMAS PRAKOSO
0612010245 / FE / EM

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2010**

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum WrWb.

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan HidayahNya telah diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana Ekonomi jurusan Manajemen dalam jenjang strata satu fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “ Veteran” Jawa Timur dengan judul “ **Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek (Studi Kasus Restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya)**”.

Dalam menulis skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan motivasi , bimbingan , saran serta dorongan moril yang baik langsung maupun tidak langsung sampai terselesainya penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr . Ir Teguh Soedartono, MP selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional ‘Veteran’ Jawa Timur
2. Bapak DR. Dhani Ichsanudin Nur, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Drs. Ec. Gendut . S, MS selaku ketua Jurusan Manajemen Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Drs. Ec. Soewardjo, MM selaku pembimbing utama yang dengan kerelaan hati telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta pikirannya dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
6. Ayah dan Ibu tercinta serta Adik dan Kakak yang selalu memberikan restu, dukungan dan doanya selama penulis menempuh kuliah sampai dengan menyelesaikan skripsi.
7. Saudari Aiko Rakhmaniar LUV U.....
8. Saudari Herlina Septin Fitriyasi yang telah membantu dalam pengumpulan data-data yang diperlukan penulis di restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya.
9. Teman-teman yang membantu baik berupa waktu, pikiran, maupun dukungan secara moril dari awal menulis skripsi hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan limpahan berkah, rahmat dan hidayahNya kepada semua pihak yang telah membantu penulis.

Akhirnya penulis menyadari bahwa tidak ada yang sempurna di dunia ini , untuk itu penulis menghargai segala bentuk kritik dan saran yang bersifat membangun karena hal tersebut. Sangat membantu menghantarkan pada kesempurnaan skripsi ini.

Surabaya, Januari 2010

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori.....	8
2.2.1 Pengertian Pemasaran	8
2.2.2 Manajemen Pemasaran.....	9
2.2.3 Pengertian Konsep Pemasaran	10
2.2.4 Pengertian Perilaku Konsumen	11
2.2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen.....	12
2.2.4.2 Model Perilaku Konsumen.....	16
2.2.4.3 Proses Pengambilan Keputusan	17

2.2.5	Pengertian Kepuasan Konsumen.....	19
2.2.5.1	Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	23
2.2.5.2	Tahapan Peningkatan Loyalitas Konsumen	23
2.2.6	Merek (<i>Brand</i>).....	24
2.2.6.1	Pengertian Merek	24
2.2.6.2	Kesetiaan Merek.....	26
2.2.6.3	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek	32
2.3	Kerangka Konseptual	35
2.4	Hipotesis.....	36
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1.	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	37
3.1.1.	Definisi Operasional Variabel.....	37
3.1.2.	Pengukuran Variabel	39
3.2.	Teknik Pengambilan Sampel	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.3.1	Jenis Data	42
3.3.2	Sumber Data.....	42
3.3.3	Pengumpulan Data	42
3.4	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis	43
3.4.1.	Teknik Analisis	43
3.5	Asumsi Model (Structural Equation Modelling)	45
3.5.1	Normalitas dan Linieritas.....	45
3.5.2	Outlier	45

3.5.3	Multicollinierity dan Singularity.....	46
3.5.4	Uji Validitas dan Reliabilitas	46
3.6	Pengujian Hipotesis dan Hubungan Kausal	47
3.6.1	Pengujian Model Dengan One Step Approach	47
3.6.2	Pengujian Model dengan Two-Step Approach	48
3.7	Evaluasi Model.....	49
BAB IV	HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN	53
4.1	Deskripsi Obyek Penelitian.....	53
4.1.1	Sejarah Perusahaan.....	53
4.1.2	Struktur Organisasi Perusahaan	54
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian.....	56
4.2.1	Penyebaran Kuisisioner	56
4.2.2	Deskripsi Karakteristik Responden.....	57
4.2.2.1	Jenis Kelamin	57
4.2.2.2	Umur	58
4.2.2.3	Pekerjaan	58
4.2.2.4	Deskripsi <i>Attibutes related to the product</i>	59
4.2.2.5	Deskripsi <i>Attibutes related to service</i>	61
4.2.2.6	Deskripsi <i>Attibutes related to purchase</i>	63
4.2.2.7	Deskripsi Kesetiaan Merk	65
4.3.	Analisis Data.....	66
4.3.1.	Evaluasi Outlier.....	66
4.3.2.	Evaluasi Reliabilitas.....	67

4.3.3.	Evaluasi Validitas.....	69
4.3.4.	Evaluasi Construct Reliability dan Variance Extracted	70
4.3.5.	Evaluasi Normalitas	71
4.3.6	Analisis Model One – Step Approach to SEM	72
4.3.7.	Uji Kausalitas	75
4.4	Pembahasan.....	76
4.4.1	Pengaruh Kepuasan Konsumen Terhadap Kesetiaan Merek Restoran Gudeg Putri Bu Har di Surabaya	76
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1.	Kesimpulan	77
5.2.	Saran	77

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penjualan Restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya tahun 2006-2009.....	3
Tabel 1.2 Data Penjualan Depot Gudeg "Bu Yul" Surabaya tahun 2006-2009	3
Tabel 1.3 Daftar komplain restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya	4
Tabel 3.1 <i>Goodness Fit Index</i>	52
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	58
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	59
Table 4.4 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Atrributes Related to The Product</i>	59
Tabel 4.5 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Atrributes Related to Service</i>	61
Tabel 4.6 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai <i>Atrributes Related to Purchase</i>	63
Tabel 4.7 Frekuensi Hasil Jawaban Responden Mengenai Kesetiaan Merk.	65
Tabel 4.8 Outlier Data.....	66
Tabel 4.9 Reliabilitas Data.....	68
Tabel 4.10 Validitas Data.....	69
Tabel 4.11 Construct Reliability dan Variance Extracted.....	70
Tabel 4.12 Normalitas Data	71
Tabel 4.13 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model One- Step Approach – Base Model	73
Tabel 4.14 Evaluasi Kriteria Goodness of Fit Indices Model One- Step Approach – Modifikasi	74
Tabel 4.15 Hasil Uji Kausalitas	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Perilaku Konsumen.....	16
Gambar 2.2 Tahap-tahap pembelian	17
Gambar 2.3 Pengukuran kepuasan dan loyalitas pelanggan	32
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	35
Gambar 3.1 Contoh model pengukuran variabel kepuasan konsumen	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Restoran Gudeg Putri Bu Har	55
Gambar 4.2 Model Pengukuran & Struktural One Step Approach – Base Model	73
Gambar 4.3 Model Pengukuran & Struktural One Step Approach - Eliminasi	74

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuisisioner

LAMPIRAN 2. Hasil Analisis data

PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK (Studi Kasus Restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya)

Oleh :

Dimas Prakoso

0612010245/FE/EM

ABSTRAKSI

Dalam masyarakat modern yang ditandai dengan aktivitas kerja yang tinggi serta adanya kesempatan yang sama untuk dapat bekerja bagi setiap orang yang mempunyai kompetensi tanpa diskriminasi. Aktivitas tersebut berdampak pada semakin banyak wanita pekerja atau karir yang menghabiskan waktu di luar rumah, sehingga kesulitan dalam menjalankan aktivitas sebagai ibu rumah tangga termasuk menyediakan makanan bagi keluarga.. Surabaya sebagai kota metropolis memiliki fasilitas untuk kondisi seperti yang disebutkan di atas. Bisnis makanan di Surabaya masih memberikan peluang bagi perusahaan restoran.

Permasalahan yang dihadapi restoran Gudeg Putri Bu Har adalah adanya ketidakstabilan penjualan bahkan mengalami penurunan penjualan yang sangat drastis. Ketidakstabilan ini diindikasikan oleh menurunnya tingkat kepuasan konsumen yang berpengaruh kepada tingkat kesetiaan pelanggan restoran Gudeg Putri Bu Har di Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek di restoran Gudeg Putri Bu Har.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada pelanggan yang pernah melakukan pembelian produk di restoran Gudeg Putri Bu Har yang ditemui peneliti pada saat dilakukan pengambilan sampel. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala interval dengan teknik non probability sampling. Pengambilan sampel didasari oleh asumsi SEM bahwa besarnya sampel yaitu 5-10 kali parameter yang diestimasi (Augusty 2002 : 98), pada penelitian ini ada 12 indikator, sehingga jumlah sampel yang diestimasi yaitu antara 60-120. Adapun jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah sebesar 120 responden. Teknik analisis yang digunakan adalah SEM, yang akan mempermudah untuk melihat pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek yang akan diuji.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen tidak berpengaruh / tidak signifikan [positif] terhadap kesetiaan merek di restoran Gudeg Putri Bu Har di Surabaya.

Kata Kunci : *Kepuasan Konsumen, Kesetiaan Merek*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia usaha, kunci untuk meraih tujuan perusahaan adalah menentukan kebutuhan dan keinginan konsumen serta memberi kepuasan secara lebih efisien dan efektif daripada yang diberikan oleh pesaing. Sasaran pemasaran perusahaan adalah mengetahui dan memahami dengan sebaik-baiknya sehingga produk dan jasa yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diinginkan konsumen. Dengan cara ini perusahaan menambah kepuasan konsumen serta memperoleh keuntungan.

Merek sangat penting bagi pemasar dan tingkat kesetiaan merek dari pelanggan menjadi pendukung utamanya. Dalam kenyataannya, merek dianggap sebagai identitas saja untuk membedakannya dengan pesaing, oleh karena itu perusahaan dituntut untuk berusaha mencapai kepuasan, kesetiaan, dan juga pencapaian kesetiaan konsumen.

Pada hakikatnya tujuan bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggannya. Bagi perusahaan salah satu faktor penentu kesuksesan dalam menciptakan kesetiaan merek para pelanggannya adalah kepuasan terhadap kesetiaan yang diberikan. Dengan demikian, kualitas produk yang baik akan menciptakan, mempertahankan kepuasan, serta menjadikan konsumen yang setia terhadap suatu produk.

Tjiptono (1997 : 24) menyatakan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat diantaranya : (1) Hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, (2) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, (3) Dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan, (4) Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan. Dalam masyarakat modern yang ditandai dengan aktivitas kerja yang tinggi serta adanya kesempatan yang sama untuk dapat bekerja bagi setiap orang yang mempunyai kompetensi tanpa diskriminasi. Aktivitas tersebut berdampak pada semakin banyak wanita pekerja atau karir yang menghabiskan waktu di luar rumah, sehingga kesulitan dalam menjalankan aktivitas sebagai ibu rumah tangga termasuk menyediakan makanan bagi keluarga. Kelompok keluarga dengan ekonomi cukup, cenderung memilih makan di luar rumah dengan memilih tempat restoran atau café, selain cita rasanya lebih enak juga banyak sekali aneka menu yang ditawarkan, serta suasana yang menyenangkan. Surabaya sebagai kota metropolitan memiliki fasilitas untuk kondisi seperti yang disebutkan di atas. Bisnis makanan di Surabaya masih memberikan peluang bagi perusahaan restoran.

Restoran Gudeg Putri Bu har adalah satu badan usaha restoran yang membuka usahanya pada 15 Januari 2002 yang berlokasi di Jl. Tidar no.93, Surabaya. Restoran ini memiliki pesaing, seperti : restoran Gudeg Bu har yang merupakan saudara dari restoran Gudeg Putri Bu Har namun berbeda manajemen dan depot-depot kecil lainnya yang menjual makanan sejenis yang sudah ada sebelumnya. Menu makanan

yang ditawarkan di restoran Gudeg Putri Bu Har sangat variatif, namun menu Gudeg menjadi menu utama. Restoran ini mencoba masuk pada persaingan yang sudah ketat dengan merebut pangsa pasar yang sama dengan restoran lain di Surabaya. Berikut ini adalah data penjualan dan daftar komplain pada restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya.

Tabel 1.1 Data Penjualan Restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya tahun 2006-2009.

Tahun	Total Penjualan	Presentase
2006	Rp. 1.172.536.000	19.59%
2007	Rp. 2.118.774.000	35.41%
2008	Rp. 1.257.233.000	21.01%
2009	Rp. 1.435.180.000	23.99%

Sumber : Restoran Gudeg Putri Bu Har

Tabel 1.2 Data Penjualan Depot Gudeg "Bu Yul" Surabaya tahun 2006-2009

Tahun	Total Penjualan	Presentase
2006	Rp. 3.517.608.000	19.47%
2007	Rp. 4.237.548.000	23.45%
2008	Rp. 5.028.932.000	27.83%
2009	Rp 5.286.165.000	29.25%

Sumber : Depot Gudeg Bu Yul

Sebagai perbandingan, maka penulis memberikan data pembanding pada restoran yang menjual jenis makanan yang sama yaitu gudeg. Adapun restoran yang dipilih untuk dijadikan pembanding adalah depot gudeg "Bu Yul" yang terletak di Jl. Kertajaya 171-A Surabaya. Depot gudeg "Bu Yul" dipilih karena dinilai memiliki

tingkat persaingan yang cukup ketat dengan restoran Gudeg Putri Bu Har. Setelah melihat tabel di atas, data penjualan di depot gudeg "Bu Yul" dari tahun ke tahun terus meningkat, sedangkan di restoran Gudeg Putri Bu Har dari tahun 2007 ke tahun 2008 mengalami penurunan yang sangat drastis, dimana hal ini disebabkan karena berkurangnya tingkat kesetiaan merek di restoran Gudeg Putri Bu Har yang menyebabkan konsumen berpindah ke merek lain

Tabel 1.3 Daftar komplain restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya

No	Waktu	Komplain	Perbaikan yang telah dilakukan
1	Juli 2007	Panas, tidak ada AC	Pasang 2 unit AC
2	Oktober 2007	Pelayanan kurang cepat	Tambah 2 pegawai
3	Desember 2007	Menu minuman sedikit	Menambah menu minuman : juice, es degan, dan softdrink
4	Februari 2008	Menu makanan tidak variatif	Menambah menu makanan : rawon, sop buntut, nasi empal, nasi kuning
5	Maret 2008	Pegawai tidak berseragam, membuat konsumen bingung	Pegawai diberi seragam
6	Mei 2008	Tidak ada TV	Menambah TV+CD+VCD
7	Agustus 2009	Lahan parkir sempit	Menambah lahan parkir
8	Desember 2009	Order tidak sesuai	Diberikan pelatihan kepada karyawan

Sumber : Restoran Gudeg Putri Bu Har

Berdasarkan data di atas, tingkat penjualan pada tahun 2006 adalah sebesar 19,59 %, tahun 2007 mengalami kenaikan menjadi 35,41 %, tahun 2008 mengalami penurunan menjadi 21,01%, tahun 2009 mengalami kenaikan sebesar 2,98 % menjadi 23,99 % dan juga terdapat beberapa komplain dari konsumen yang ditujukan pada pihak restoran yang tiap tahun selalu ada. Menurut **Alma (2004 : 286)** hal-hal yang menyebabkan munculnya komplain adalah (1) Tidak sesuainya harapan dengan kenyataan, (2) Layanan selama menikmati jasa tidak memuaskan, (3) Perilaku

personil kurang memuaskan, (4) Suasana dan kondisi fisik lingkungan tidak menunjang, (5) Cost terlalu tinggi karena jarak terlalu jauh banyak waktu terbuang dan harga tidak sesuai, (6) Promosi atau iklan terlalu muluk tidak sesuai dengan kenyataan. Berdasarkan latar belakang di atas, menimbulkan fenomena yaitu bahwa pelanggan restoran Gudeg Putri Bu Har dari tahun 2007 ke tahun 2008 mengalami penurunan yang sangat drastis, hal ini disebabkan menurunnya kesetiaan konsumen kepada restoran Gudeg Putri Bu Har dan adanya beberapa komplain yang ditujukan pada pihak restoran Gudeg Putri Bu Har juga mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen yang berpengaruh pada tingkat penjualan dari tahun 2007 ke tahun 2008, namun pada tahun 2009 mengalami kenaikan sebesar 2%, walaupun masih terdapat beberapa komplain namun kesetiaan konsumen terhadap restoran Gudeg Putri Bu Har sedikit mengalami peningkatan. Hal ini membuat peneliti ingin mengukur tingkat kesetiaan pelanggan restoran ini berdasarkan tingkat kepuasan mereka. Berdasarkan latar belakang di atas peneliti mengambil judul **PENGARUH KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KESETIAAN MEREK**
(Studi Kasus Restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya)

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan pada penelitian ini adalah :

- Apakah kepuasan konsumen berpengaruh terhadap kesetiaan merek di restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah :

- Untuk mengetahui pengaruh kepuasan konsumen terhadap kesetiaan merek di restoran Gudeg Putri Bu Har Surabaya

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagi Peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan teori-teori yang telah diperoleh selama masa studi maupun yang diperoleh dari sumber-sumber lain sehingga dapat bermanfaat bagi pihak yang memerlukan

2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat disumbangkan dan digunakan bagi pembaca sebagai acuan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan masalah ini dimasa yang akan datang.